

*O que fazer se a minha empresa sofrer uma denúncia de Spam?*

O primeiro passo é analisar a origem da denúncia e verificar se a empresa foi colocada em alguma *Black List* Internacional, o que poderá prejudicar os envios de *e-mail* da operação. Depois, é importante envolver a área de comunicação e a diretoria para decidir se será feito algum esclarecimento formal ao público da empresa e revisar os processos atuais de disparo de *e-mail marketing* e *newsletters* para identificar se não há práticas atuais que ferem a ética *online* e as boas práticas de Direito Digital.

*O que fazer se a minha empresa sofrer uma denúncia de Scam?*

O primeiro passo é mobilizar a área de TI ou de Segurança da Informação para rastrear a origem do *Scam*. É importante de imediato já colocar um aviso no site da empresa e um texto no FAQ, no tire-dúvidas do *Call Center* e no Fale Conosco, esclarecendo e avisando aos usuários e clientes que o *e-mail* falso que está circulando não é da empresa. A agilidade é crucial para minimizar as contingências neste cenário.

*Sou responsável pelo mau uso da tecnologia por meus funcionários?*

Em princípio, sim, a empresa é responsável solidariamente pelo mau uso das ferramentas de trabalho por seus empregados, sejam elas tecnológicas ou não, dentro da modalidade de culpa "*in vigilando*".

*O que é necessário para poder fazer monitoramento na empresa?*

É necessário ter uma Política Digital de uso de *e-mail* e tecnologia pelos funcionários e colaboradores, que deve ser redigida de modo adequado, objetivo, proporcional, com regras claras sobre o que é certo e errado no uso da ferramenta dentro da empresa, separando o que é corporativo do que é pessoal. Essa política deve ser assinada por todos, por meio de um Termo de Ciência, ou anexada ao contrato de trabalho, sendo recomendável também a execução de um treinamento específico para instrução das novas regras. Se a empresa compartilhar dados e acessos com terceiros, que sejam colaboradores, *free lancers*, fornecedores frequentes, recomendamos a criação de uma política que preveja esses casos também.

*O que é prova digital?*

É o conjunto de evidências e arquivos eletrônicos que representam a relação e/ou obrigação gerada, acordada ou contratada por uma via digital. O mais importante é que, nessa hipótese, o arquivo original é o digital, sendo qualquer versão impressa cópia, uma vez que não permite perícia.

*Por quanto tempo tenho de guardar os e-mails da empresa?*

No mínimo pelo prazo legal da relação originária que ele representa (se é comercial, contratual, consumidor final, trabalhista, financeiro etc.). Recomendamos um mínimo de 1 ano (consumidor), 3 anos (civil), 5 a 7 anos (fiscal), 10